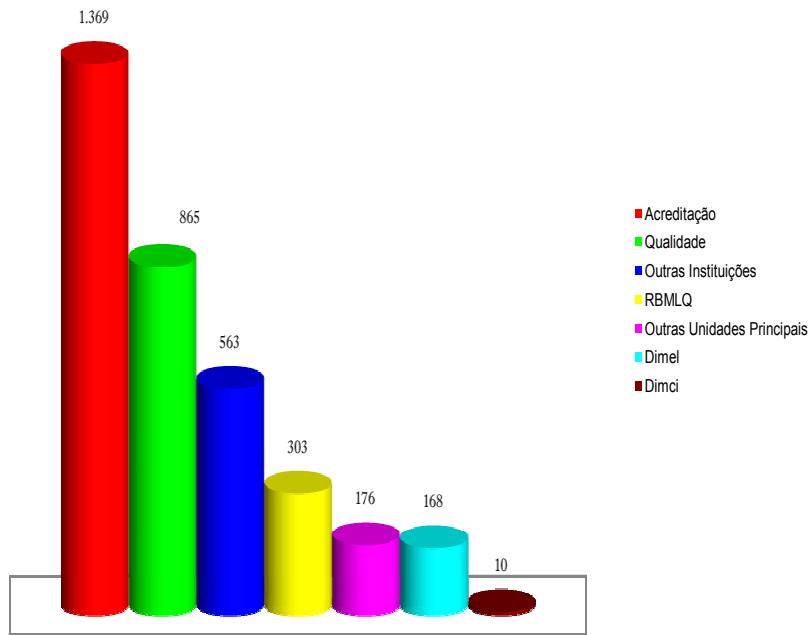


## OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Janeiro - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.725	712	12	5	3.454



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Laboratório de calibração - RBC	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - ACTA - Supervisão Técnica Independente - 0020 (10) - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - 005 (1) - BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 016 (1) - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006 (1)	13
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

### RECLAMAÇÃO

OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Inspevei - Inspeção de Veículos Automotores - 0252 (2) - CEITECPC - Centro Especializado em Inspeção Técnica Veicular Poços de Caldas Ltda - ME - 298 (1)	3
Processos certificados voluntariamente - CERFLOR (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

### Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (2)	2
Produto com certificação voluntária - Carrinho para criança (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Nota: Conforme acordado com a Cgcre e Dqual, as reclamações sobre produtos e serviços certificados voluntariamente sem RAC – Regulamento de Avaliação da Conformidade são encaminhadas, em primeira instância, aos Organismos Acreditados. As reclamações sobre produtos e serviços certificados com RAC são encaminhadas diretamente à Dqual.

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### DENÚNCIA

Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Bicicleta uso adulto (1) - Cabos flexíveis isolados com borracha etilenopropileno (EPR) (1) - Plugues e tomadas (1)	3
Produto de certificação compulsória - sem selo - Brinquedo (3) - Bicicleta de uso infantil (1) - Cadeira Monobloco (1) - Dispositivo de retenção para criança (1) - Embalagem plástica de até 5 litros p/ álcool (1)	7
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (sem registro - empresas clandestinas) Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (11) - (sem registro - empresas clandestinas)- Instalador de GNV (4) - Instalador de GNV (1)	16
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

### RECLAMAÇÃO

Produto com certificação voluntária - Embalagem plástica para água mineral e de mesa - garrafão retornável (1) - Revestimento Cerâmico (1) - Telha cerâmica tipo francesa (1)	3
Produto de certificação compulsória - Bicicleta de uso infantil (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Fósforos de segurança (1) - Panela de pressão (1)	4
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico. (2) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1)	3

Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3) - (sem registro - empresas clandestinas) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - Instalador de GNV (1)	5
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

## SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Pilhas alcalinas comuns com informação de sua potência em mA/h (1) - Lâminas de roçadeira (1)	2
Avaliação da Conformidade	1
Produto de certificação compulsória - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Plugues e tomadas (1)	2
Programa de análise de produtos - Diversos (23)	23
Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

## CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (12)	12
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

## ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### DENÚNCIA

Produto pré-medido	1
- Indicação quantitativa no rótulo (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### RECLAMAÇÃO

Instrumento de medição	1
- Termômetro clínico (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

### RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento	2
- Erro no certificado (1)	
- Aumento na cobrança (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## OUVID - Ouvidoria

### RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento	2
- Insatisfação quanto ao atendimento realizado (2)	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

### ELOGIO

Qualidade no atendimento	1
- Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>